เรื่องน่าอ่าน

ธาวินทร์ ลีลาคุณารักษ์

ปัญหาการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับมินิมาร์ท

สัมผัสกับปัญหาต่าง ๆ ของกิจการมินิมาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์กับซุปเปอร์มาร์เก็ต รวมทั้งนำเสนอแนวทางแก้ไข

กิจการประเภทร้านค้าแบบมินิมาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์ เป็นกิจการค้าปลีกขนาดย่อมที่มีอยู่ทุกหนทุกแห่งทั่วประเทศ กิจการร้านค้าประเภทนี้ส่วนใหญ่มีความสนใจที่จะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการของตนแทบทั้งสิ้น โดยเฉพาะร้านค้าที่เข้าระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม

ปัจจุบันกิจการประเภทร้านค้าแบบมินิมาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์บางแห่งมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทั้งระบบเหมือนกัน แต่เท่าที่ผมมีข้อมูลอยู่ในตอนนี้ส่วนใหญ่จะไม่ประสพความสำเร็จเท่าที่ควร ร้านค้าแบบมินิมาร์ทหลาย ๆ แห่งนำคอมพิวเตอร์มาใช้เฉพาะหลังร้าน หรือใช้คูแลสต็อกสินค้าอย่างเดียว หรือใช้จัดการข้อมูลการขายอื่น ๆ และมีกิจการประเภทนี้อีกหลาย ๆ แห่งเหมือนกันที่ทดลองนำคอมพิวเตอร์มาใช้แล้วเกิดความเสียหายจนถึงขั้นต้องเลิกกิจการหรือไม่สนใจที่จะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการของตนอีกเลยก็มี

มินิมาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์กับซุปเปอร์มาร์เก็ตนั้นเป็นกิจการประเภทค้าปลีกเหมือนกัน แต่กิจการค้าปลีกทั้งสองประเภทนี้มีแนวคิดในการดำเนินกิจการและกลุ่มลูกค้าไม่เหมือนกัน ปัญหาการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับร้านค้าแบบมินิมาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์นั้นจะพบว่ามีปัญหาหลาย ๆ อย่างที่ไม่เหมือนกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับซุปเปอร์มาร์เก็ต และดูจะมีปัญหายุ่งยากซับซ้อนกว่าด้วยซ้ำ

ภาพรวมของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งาน

กิจการต่าง ๆ ที่คิดจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้มักจะมีการสร้างภาพฝันเกี่ยวกับผลประโยชน์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้อยู่ไม่มากก็น้อย ซึ่งภาพฝันเหล่านี้ก็หมายถึงการมองภาพรวมของระบบนั่นเอง กิจการร้านค้าประเภทมินิมาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์ที่ถูกแนะนำให้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ไม่ว่าคำแนะนำนั้นจะมาจากคนรู้จักหรือเป็นคำแนะนำจากตัวแทนจำหน่ายระบบคอมพิวเตอร์ เจ้าของกิจการที่ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มักจะจินตนาการการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจการดีเกินไปเสมอ เราลองมาดูภาพหรือจินตนาการที่มักจะถูกสร้างขึ้นสำหรับร้านค้าแบบมินิมาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์ว่ามีแนวคิดอย่างไร

สมมติว่ามีร้านค้าขนาดย่อมแห่งหนึ่งมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ร้อยเปอร์เซ็นต์ ทันทีที่ลูกค้านำสินค้ามาจ่ายเงินที่เคาท์เตอร์แคชเชียร์ พนักงานแคชเชียร์จะนำแถบบาร์โค้ดที่ติดอยู่กับตัวสินค้ามาผ่านเครื่องอ่านบาร์โค้ด (Barcode Reader) ที่ต่ออยู่กับเครื่องบันทึกเงินสดที่สร้างจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (Point Of Sale : POS) รหัสสินค้าที่ได้จากการอ่านแถบบาร์โค้ดจะถูกโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในเครื่องบันทึกเงินสดนำไปค้นหารายละเอียดอื่น ๆ ของตัวสินค้า เช่น ชื่อสินค้าและราคาขาย จากแฟ้มข้อมูลหลักของระบบงานที่อยู่ในเครื่องเซอร์ฟเวอร์ที่ตั้งอยู่หลังร้าน

เมื่อแคชเชียร์บันทึกการรับเงินทอนเงินเสร็จ เครื่องบันทึกเงินสดจะพิมพ์สลิปพร้อมกับเก็บข้อมูลการขายครั้งนั้นไว้ทันที ถ้าระบบที่ใช้นี้มีการกำหนดเงื่อนไขให้ตัดยอดสต็อกทันที (Online Processing) โปรแกรมก็จะทำการปรับยอดคงเหลือของสินค้าที่ถูกขายไปอย่างอัตโนมัติ แต่ถ้าไม่มีการกำหนดเงื่อนไขดังกล่าวไว้ ก็จะเป็นการรวบรวมข้อมูลไว้ประมวลผลในภายหลัง (Batch Processing)

ขณะเดียวกันที่บริเวณหลังร้านก็กำลังมีการตรวจนับสินค้าที่ผู้จำหน่าย (Supplier) นำมาส่ง โดยพนักงานที่ตรวจเช็คสินค้าจะนำเครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ อ่านแถบเส้นบาร์โค้ดที่ติดอยู่ที่ข้างหีบห่อของสินค้า แล้วใส่จำนวนที่ตรวจนับได้ลงไปในเครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือที่ใช้อยู่ เมื่อตรวจนับเสร็จ พนักงานที่ตรวจนับสินค้าจะนำเครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือนี้มาต่อเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง เพื่อให้คอมพิวเตอร์ดึงข้อมูลที่เก็บอยู่ในเครื่องอ่านบาร์โค้ดดังกล่าวมาพิมพ์เป็นใบแจ้งรับสินค้า (Goods Recieved Note) เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการยืนยันว่าได้รับสินค้าไว้แล้ว ขณะเดียวกันข้อมูลที่คอมพิวเตอร์เก็บไว้ก็จะถูกนำไปประมวลผลเพิ่มยอดสินค้าแต่ละรายการตามที่ตรวจนับได้ต่อไป

เมื่อสิ้นสุดเวลาทำการของแต่ละวัน ผู้ที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลจะมาสั่งให้คอมพิวเตอร์ประมวลผลเอกสารที่เกิดขึ้นในวันนั้นเพื่อปรับปรุงยอดสินค้าคงเหลือทั้งหมด และเรียกโปรแกรมอีกชุดหนึ่งขึ้นมาเพื่อตรวจสอบว่ามีสินค้าตัวใดมีจำนวนถึงระดับที่ต้องสั่งซื้อเพิ่มแล้วบ้าง (Exception Report) คอมพิวเตอร์จะพิมพ์รายการและจำนวนที่ควรจะสั่งออกมาให้ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะนำเอกสารที่ได้ไปตรวจเช็คกับตัวสินค้าจริง หลังจากนั้นจะเรียกโปรแกรมจัดทำใบสั่งซื้อ (Purchase Order : PO) ขึ้นมาทำงาน โดยจะดึงข้อมูลจากรายการสินค้าที่ควรจะสั่งซื้อที่คอมพิวเตอร์พิมพ์ออกมาก่อนหน้านี้เพื่อมาแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม และพิมพ์เป็นใบสั่งซื้อสินค้าเพื่อเตรียมไว้สั่งซื้อในวันถัดไป

แถบบาร์โค้ดที่ติดข้างหีบห่อสินค้าส่วนใหญ่จะเป็นบาร์โค้ดแบบ Interleaved 2 of 5 ขนาด 14 หลัก โดยทั่วไปจะประกอบด้วยจำนวนนับเช่น 1 หีบ 1 โหล หรือ1 กล่อง แล้วตามด้วยรหัสสินค้า 13 หลัก

นอกจากนี้ในช่วงที่มีการประมวลผล เจ้าของร้านอาจจะต้องการข้อมูลบางอย่างเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงร้าน เช่น รายงานเกี่ยวกับยอดซื้อต่อหัว จำนวนลูกค้าเฉลี่ยในแต่ละชั่วโมง หรือรายการสินค้าที่ขายดี 20 รายการแรกเป็นต้น ซึ่งเจ้าของร้านสามารถเรียกข้อมูลต่าง ๆ ได้จากระบบคอมพิวเตอร์ที่ร้านมินิมาร์ทแห่งนี้ใช้อยู่ได้

ปัญหาของการใช้คอมพิวเตอร์กับร้านมินิมาร์ท

ตัวอย่างภาพรวมของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับร้านค้าแบบมินิมาร์ทข้างต้นนั้น ถือว่าเป็นจินตนาการหรือภาพรวมที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งถ้าเราพิจารณาจากภาพรวมเรื่องนี้แล้วจะพบว่าระบบที่นำมาใช้นี้เป็นระบบที่สมบูรณ์จนไม่มีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้นเลย แต่ในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้วมีปัญหาเกิดขึ้นหลาย ๆ อย่าง ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

เจ้าของร้านค้าแบบมินิมาร์ทมักจะไม่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์

ปัญหาอย่างแรกที่สุดที่พบก็คือโดยทั่วไปแล้วเจ้าของกิจการที่ทำร้านค้าแบบมินิมาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์มักจะไม่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งเมื่อเจ้าของกิจการมีความคิดที่จะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการมักจะส่งผลให้เจ้าของร้านมองภาพพจน์ของการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานดีเกินไป หรือมองภาพการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ผิดจากความเป็นจริงเสมอ และส่วนใหญ่จะถูกคนขายคอมพิวเตอร์หลอกลวงเอามากกว่า ซึ่งผมเคยพบเห็นร้านค้าแบบมินิมาร์ทหลาย ๆ แห่งซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาแล้วไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ซื้อมา ในที่สุดคอมพิวเตอร์ก็ถูกตั้งทิ้งไว้เฉย ๆ

เจ้าของร้านมินิมาร์ทมักจะไม่รู้ว่าจะต้องใช้โปรแกรมสำหรับร้านมินิมาร์ทโดยเฉพาะ

ปัญหาอย่างหนึ่งของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในร้านมินิมาร์ทก็คือ เจ้าของร้านมักจะไม่รู้ว่าจะต้องซื้อโปรแกรมที่ใช้สำหรับร้านค้าแบบมินิมาร์ทโดยเฉพาะมาใช้งาน ส่วนใหญ่จะถูกแนะนำให้ซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมาใช้ ซึ่งโปรแกรมบัญชีหลาย ๆ ยี่ห้อจะมีกิจกรรมเกี่ยวกับการใช้งานไม่เหมาะสมกับร้านค้าปลีกหรือร้านค้าแบบมินิมาร์ทนี้ ทำให้ผู้ใช้เกิดความยุ่งยากในการประยุกต์โปรแกรมดังกล่าวเพื่อมาใช้กับงานของร้าน

ระบบงานสำหรับร้านค้าปลีก (Retailint Solution) มักจะมีราคาแพง

ระบบงานสำเร็จรูปสำหรับร้านค้าปลีกในที่นี้หมายถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จะนำมาใช้กับร้านมินิมาร์ท รวมถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะต้องใช้ ระบบจัดการเครือข่าย (LAN Management System) เครื่องพิมพ์ เครื่องบันทึกเงินสด (POS) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับบาร์โค้ดที่ต้องใช้ทั้งหมด ซึ่งถ้าจะซื้อระบบที่ครบสมบูรณ์แล้วมูลค่าของอุปกรณ์และซอฟต์แวร์เหล่านี้จะมีมูลค่าสูงมาก ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วจะมีมูลค่ามากกว่าสินค้าที่มีอยู่ในร้านมินิมาร์ททั้งหมดเสียอีก และถ้าร้านมินิมาร์ทซื้อระบบที่ราคาถูก ๆ มาใช้ ผู้จำหน่ายระบบมักจะขายทิ้ง โดยไม่มีบริการใด ๆ ให้เป็นส่วนใหญ่

ปัญหาการนำคอมพิวเตอร์
มาใช้กับมินิมาร์ท

เจ้าของร้านมักจะไม่เข้าใจว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องใช้กับระบบต้องรวบรวมเอง

การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการนั้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ที่เราซื้อมานั้นถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุดเรื่องหนึ่ง สำหรับร้านค้าแบบมินิมาร์ทแล้ว ปริมาณข้อมูลจะน้อยกว่าข้อมูลของซุปเปอร์มาร์เก็ตมาก แต่รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้จะคล้ายกัน ซึ่งรายละเอียดของข้อมูลเหล่านี้ได้แก่ รหัสบาร์โค้ด ชื่อสินค้า ขนาด จำนวนบรรจุต่อหีบห่อ ราคาทุน ราคาขาย รวมถึงรายละเอียดของผู้จำหน่ายสินค้า (Supplier) ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งหมดนี้เจ้าของร้านมินิมาร์ทจะต้องเป็นคนรวบรวมขึ้นเอง แต่เจ้าของร้านส่วนใหญ่จะเข้าใจว่าเมื่อซื้อระบบคอมพิวเตอร์มาแล้วจะได้ข้อมูลส่วนนี้มาด้วย

ผู้จำหน่ายระบบคอมพิวเตอร์มักจะไม่ให้ความสำคัญกับร้านมินิมาร์ท

เนื่องจากมูลค่าของระบบที่ใช้กับร้านค้าแบบมินิมาร์ทจะต่ำมากเมื่อเทียบกับกิจการประเภทอื่น และตัวกิจการมินิมาร์ทจะเป็นกิจการขนาดเล็กที่มีเจ้าของคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ ส่วนที่มีการดำเนินการเป็นรูปบริษัทและมีหลาย ๆ สาขานั้นจะมีเพียงไม่กี่แห่ง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้จำหน่ายระบบคอมพิวเตอร์ไม่ให้ความสำคัญกับกิจการประเภทนี้ ซึ่งเป็นผลให้กิจการมินิมาร์ทที่ซื้อระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ไม่ได้รับบริการหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานหรือการแก้ปัญหาจากผู้ขายระบบดีเท่าที่ควร

ไม่มีระบบงานคอมพิวเตอร์สำหรับมินิมาร์ทที่แท้จริง

ถ้าจะพิจารณากันจริง ๆ แล้ว โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำหน่ายในท้องตลาดทุกวันนี้นั้นยังไม่พบว่ามีโปรแกรมสำเร็จรูปชุดใดที่ออกแบบและสร้างสำหรับใช้กับร้านค้าแบบมินิมาร์ทอย่างแท้จริง ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่พัฒนาสำหรับใช้กับซุปเปอร์มาร์เก็ตหรือห้างสรรพสินค้าหรือร้านหนังสือ เพราะมูลค่าการซื้อของกิจการเหล่านี้จะสูงกว่าการซื้อระบบของร้านค้าแบบมินิมาร์ท

โดยปกติแล้วร้านค้าแบบมินิมาร์ทจะมีลักษณะพิเศษหลาย ๆ อย่างที่ไม่เหมือนกับซุปเปอร์มาร์เก็ตหรือห้างสรรพสินค้า โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับร้านค้าแบบมินิมาร์ทในปัจจุบันจึงเป็นการประยุกต์ระบบของซุปเปอร์มาร์เก็ตหรือห้างสรรพสินค้ามาใช้แทน ซึ่งในบางครั้งระบบที่ถูกนำมาเสนอขายก็ไม่เหมาะสมกับลักษณะของกิจการ

ในช่วงที่ผมยังทำงานเกี่ยวกับซุปเปอร์-มาร์เก็ตหรือเป็นลูกจ้างกิจการร้านค้าปลีกอยู่นั้น ได้มีโอกาสพบเห็นกิจการคอนวีเนี่ยนสโตร์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นบริษัทที่มีสาขาอยู่ไม่ถึง 5 สาขา ได้นำมินิคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ ทำให้ต้นทุนจมอยู่กับระบบคอมพิวเตอร์เหล่านี้จำนวนมาก จนบริษัทไม่มีทุนสำหรับขยายสาขาเพิ่ม เป็นผลให้การดำเนินการของบริษัทไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร แต่เท่าที่ผมทราบข้อมูลในปัจจุบันบริษัทดังกล่าวได้ยกเลิกระบบคอมพิวเตอร์ชุดนี้ไปแล้ว

ปัญหาเรื่องตัวสินค้าไม่มีแถบบาร์โค้ด

ปัญหาการจัดซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ของร้านค้าแบบมินิมาร์ทก็คือ ร้านค้าแบบมินิมาร์ทไม่สามารถเลือกสั่งซื้อสินค้าที่มีบาร์โค้ดได้ทุกตัวสินค้าเหมือนกับซุปเปอร์มาร์เก็ต เนื่องจากสินค้าที่นำมาจำหน่ายในร้านส่วนหนึ่งจะมาจากผู้ผลิตในบริเวณนั้น หรือต้องสั่งซื้อสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานมาขายเนื่องจากไม่มีทางเลือก ซึ่งถ้าร้านมินิมาร์ทจะนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ทางร้านจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดทำแถบบาร์โค้ดดังกล่าวเพิ่มขึ้น

การจัดคนเข้าทำงานกับคอมพิวเตอร์

ปัญหาของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับร้านค้าแบบมินิมาร์ทอีกอย่างหนึ่งก็คือ ปัญหาเรื่องการจัดสรรคนให้ทำงานกับคอมพิวเตอร์ เนื่องจากโดยปกติร้านค้าแบบมินิมาร์ทจะมียอดขายไม่มากนักและมีกำลังคนภายในร้านน้อย การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้ต้องจัดคนเข้าทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับทางร้าน ในกรณีที่ใช้วิธีการผลัดเปลี่ยนกันไปทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ก็จะเกิดปัญหาเรื่องการทำงานแช่อยู่กับคอมพิวเตอร์ เนื่องจากคนทั่วไปจะคิดว่าการได้ทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นงานโก้หรู ซึ่งจะเป็นผลให้ร้านค้าขาดกำลังคนไปทำงานด้านอื่น ๆ

ความเหมาะสมของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้

โดยทั่วไปแล้วกิจการร้านค้าแบบมินิ-มาร์ทหรือคอนวีเนี่ยนสโตร์ในบ้านเรานั้นยังไม่อยู่ในสภาพที่จะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ทั้งนี้เนื่องจากอุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ยังมีราคาแพง รวมถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของคนไทยยังมีไม่มาก การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับร้านค้าแบบมินิมาร์ทจะไม่ได้ช่วยให้กิจการมีกำไรเพิ่มขึ้นทันที แต่จะเป็นการนำต้นทุนไปจมกับระบบโดยใช่เหตุ

อย่างไรก็ดี ในอนาคตอุปกรณ์หรือโปรแกรมต่าง ๆ โดยรวมอาจจะมีราคาถูกลงอย่างอุปกรณ์เกี่ยวกับบาร์โค้ด ปัจจุบันมีราคาถูกกว่าเมื่อ 6-7 ปีก่อนมาก หรือเมื่อคนไทยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มากขึ้น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับร้านค้าแบบมินิมาร์ทอาจจะมีความเหมาะสมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน